Curso de Agente Comercial

José Abellón

Módulo Actividad de Venta Técnica

- Comportamientos de compra y venta
- Psicología aplicada a la venta
- Comunicación y empresa. Técnicas aplicadas
- Metodología de conocimiento del producto
- Metodología de conocimiento del cliente
- Métodos de venta
- Etapas de la venta
- Negociación comercial

Unidad Didáctica 9:

- **Seguimiento de ventas**

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Después del proceso de venta,

El vendedor debe asegurarse que el cliente queda completamente satisfecho con el producto o el servicio entregado para lo cual deberá realizar actividades de seguimiento de la venta.

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Después del proceso de venta,

Con el seguimiento se logran:

- Un mejor servicio
- Una mejor imagen, seriedad, honestidad
- Mayor satisfacción en los clientes

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Confirmar que:

- El pedido se ha servido en buen estado
- El producto cumple con las prestaciones que de él se esperaban
- Se cumplen los plazos de entrega

Seguimiento de ventas

Consideraciones

Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Realizar encuestas telefónicas:

- Preguntado por el parecer del servicio
- Interesándose por el cumplimiento del producto
- Averiguando la satisfacción del cliente

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Reclamaciones, en caso de haberlas:

- Mostrar amabilidad y predisposición para atenderla
- Ser rápidos y eficaces en la solución
- Interesarse de nuevo por el nivel de satisfacción
- Al cliente que se le resuelve un problema recupera la confianza

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Mantener informado al cliente,

- Sobre nuevos productos o servicios
- Nuevas promociones y ofertas
- Posibles eventos, ferias, ..

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

El objetivo del seguimiento de la venta es:

- Aumentar la satisfacción del cliente (producto básico, esperado, deseado)
- Aumentar la confianza en el producto, vendedor y empresa
- Aumentar la imagen de la marca en el mercado

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Un cliente leal (fiel):

- "es aquel que repite sus acciones de compra con nuestra organización porque tiene una imagen positiva de nosotros fruto de una relación anterior satisfactoria".

Qué es fidelizar:

- "es conservar la confianza del cliente de manera continuada gracias a su satisfacción permanente y la adecuada gestión de nuestro vínculo relacional con él."

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Por qué son fieles los clientes:

- Están satisfechos, tienen sus necesidades cubiertas
  - La comparación antes y después del servicio es positiva
  - Valor percibido. Es una valoración totalmente subjetiva
  - Expectativa esperada finalmente ha sido alcanzada

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Por qué son fieles los clientes:

- Sopesan las barreras de salida, temen a los costes del cambio
  - Costes económicos, psicológicos, de tiempo
    o pérdida de ventajas conseguidas
  - Un cliente cautivo puede no ser un cliente fiel

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Por qué son fieles los clientes:

- No perciben mayor valor en la competencia
  - Un cliente fidelizado no compara cada vez que compra
  - No se detiene a revisar las ofertas de nuestros competidores

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Por qué se debe fidelizar a los clientes:

- Es más fácil fidelizar que captar, la confianza facilita la venta
- Es menos costoso fidelizar que captar, reduce costes comerciales
- Es más rentable fidelizar que captar, menor sensibilidad al precio

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Ventajas de fidelizar para la empresa:

- Para asegurar el fondo de comercio y valor de la empresa
- Para contar con un volumen base de la cifra de negocio
- Para tener prescriptores en la base de clientes, boca oreja
- Para fortalecernos frente a nuestros competidores

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Ventajas de ser fiel para el cliente:

- Reduce el riesgo percibido, ya conoce el producto y el proveedor
- Recibe un trato personalizado, sabe como le tratan, le da seguridad
- Evita costes del cambio, pérdida de todas las ventajas actuales

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

A qué clientes fidelizar. Solo aquellos que:

- Sean más rentables, aumentar la cantidad
- Tengan mayor capacidad de compra, aumentar la oferta
- Desprenderse de los que no reúnen este perfil

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Cadena de fidelización:

Seguimiento de ventas

Causas de fidelidad

El Precio	Primera causa de fidelidad por no la fundamental
La Calidad	Segundo factor. Aunque a veces se antepone la calidad del servicio al producto
El Valor percibido	Subjetivo. Del producto, del servicio, del establecimiento,..
La Imagen	Del producto, del proveedor, del vendedor
La Confianza	La credibilidad es fundamental a la hora de valorar alternativas
Inercia	La comodidad de lo conocido o los obstáculos de salida
Estilo de vida	Pertenencia a un grupo, componente social, reconocimiento
El Riesgo	Para evitar riesgos, mejor malo conocido
Las Alternativas	No conoce o no dispone de otras alternativas
Costes económico del cambio	Valoración del precio a pagar por el cambio
Coste no monetario	Coste psicológico, esfuerzo, tiempo,..

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

La expectativa es

una idea preconcebida que tiene el cliente sobre el producto o servicio que va a comprar y que puede cambiar a lo largo del proceso de compra.

El vendedor debe ayudar al cliente ha hacerse una imagen más ajustada del producto.

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Posibles planteamientos del vendedor,

- Presentar el producto como el mejor (tentación del vendedor)
  - Para conseguir que el cliente compre
  - Desventaja: si luego no es así el cliente se sentirá engañado
- Plantear expectativas más pobres al comprador
  - Si finalmente el cliente compra se sentirá doblemente satisfecho
  - Desventaja: si las expectativas son muy pobres el cliente puede no comprar
- Presentar una imagen fiel del producto
  - El consumidor tendrá unas expectativas realistas
  - El cliente quedará satisfecho porque sus expectativas se han cumplido

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Los costes en los que incurre el comprador son:

- El coste de búsqueda
- El coste de negociación
- El coste de esfuerzo empleado
- El coste del tiempo invertido

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

El valor son las características positivas que percibe el cliente

- Valor de la imagen de la empresa o marca
- Valor del personal comercial
- Valor del producto
- Valor de los servicios

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

El valor son las características positivas que percibe el cliente

Valor percibido = Suma de valores – Suma de costes

Nivel de satisfacción = Valor neto percibido – Expectativas

La satisfacción del cliente se consigue ejecutando todas las etapas de la venta de manera correcta y cuestionandose continuamente las necesidades del cliente

Seguimiento de ventas

Consideraciones
Actividades · Fidelización · Expectativas · Costes · Valor

Métodos para medir la satisfacción del cliente:

- Departamento de atención al cliente
  - Sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias
- Cuestionarios sobre:
  - Opinión, aspectos relevantes del producto, del servicio,..
  - Calidad del producto o servicio, atención recibida,
- Análisis de los clientes perdidos
  - Averiguar los motivos de la deserción

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

El pedido es el documento donde se detallan los artículos que el cliente solicita al proveedor, así como las condiciones de compra.

Un contrato es el acuerdo verbal o escrito entre dos o más personas mediante el cual se obligan a dar, hacer o no hacer alguna cosa o prestar algún servicio. Mediante este acuerdo se crean, modifican o extinguen obligaciones.

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta

Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Tipos de contrato:

- Compraventa Civil
  - Regulado por artículo 1.455 del Código Civil se define como:

    contrato por el cual una persona (vendedor) se obliga a entregar una cosa determinada y la otra (comprador) a pagar por ella una suma de dinero o signo que lo represente llamado precio

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Tipos de contrato:

- Compraventa Civil
  - · Es un contrato:
    - Bilateral, produce obligaciones recíprocas
    - Consensual, se actúa por consentimiento, puede que sin la entrega bien
    - Obligatorio, se obliga a transmitir el derecho de propiedad
    - Oneroso, supone equivalencia entre las partes
    - Conmutativo, supone igualdad entre las cosas que se conmutan

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Tipos de contrato:

- Compraventa Mercantil
  · Regulados por el Código Comercio. Art. 325

la compraventa será mercantil cuando el objeto sobre el que recae son cosas muebles para revenderlas, bien en la misma forma en que se compraron o bien en otra diferente, con ánimo de lucrarse en la reventa

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Tipos de contrato:

- Compraventa Mercantil
  · Requisitos del contrato mercantil:
    – Que el objeto sea bien mueble transformado o sin transformar
    – Que exista intención de reventa
    – Que exista ánimo de lucro en la reventa

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Tipos de contrato:

- Compraventa Mercantil
  · Requisitos del contrato mercantil. Excepciones:
    – Ventas realizadas por empresarios a consumidores
    – Ventas de artesanos, agricultores y ganaderos
    – La reventa que haga cualquier persona NO comerciante

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Tipos de contrato:

- Compraventa Mercantil
  · Está regulada por las disposiciones generales del art. 50 del C.C.

  – *"Los contratos mercantiles, en todo lo relativo a sus requisitos, modificaciones, excepciones, interpretación y extinción y a la capacidad de los contratantes, se regirán en todo lo que no se halle expresamente establecido en este Código o en leyes especiales por las reglas generales del Derecho Común"*

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta

Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

NORMATIVA BÁSICA

- Código de Comercio. Real Decreto de 22 de agosto de 1885 (C de C).
- Código Civil. Real Decreto de 24 de julio de 1889 (CC).
- Ley 28/1998, de 13 de julio, de Regulación de Venta a Plazos de Bienes Muebles.
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. (BOE 8 enero).
- Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (L 26/84).
- Ley 43/1995, de 27 de diciembre, del Impuesto sobre Sociedades (L 43/95).
- Ley 7/1995, de 23 marzo, de Crédito al Consumo (L 7/95).
- Ley 7/1996, de 15 de enero, complementaria de la de Ordenación del Comercio Minorista y Ley Orgánica 2/1996, de 15 de enero, complementaria de la de Ordenación del Comercio Minorista aprobada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 81 de la constitución, en relación con el artículo 150.2.

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Personales:

- Comprador y vendedor

  · Capacitados para comprar y vender:

    - Mayores de edad
    - Emancipados por sí mismos
    - Los menores asistidos por representante legal

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Personales:

- Comprador y vendedor

  · Incapacitados para contratar, aún en subasta pública o judicial:
    - Al tutor los bienes de la persona bajo su tutela
    - A los mandatarios de los bienes cuya administración estuviesen encargados
    - A los empleados públicos de los bienes del Estado
    - A los magistrados, jueces,.. de los bienes que estén en litigio

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Materiales o Reales:

- Cosa u objeto de la compraventa y el precio que se paga por ella
  - *Se entiende por cosa aquellos bienes y derechos que pueden ser objeto de compraventa*
  - Debe reunir las condiciones de:
    - · Ha de ser posible y estar dentro de comercio
    - · Debe ser de venta lícita
    - · Ha de ser determinada o determinable

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Materiales o Reales:

- Cosa u objeto de la compraventa y el precio que se paga por ella
  - *El precio es la suma de dinero que el comprador se obliga a entregar al vendedor a cambio del objeto de compraventa*
  - Condicionantes del precio:
    - · Ha de consistir en dinero o signo que lo represente
    - · Ha de ser cierto
    - · Ha de ser determinado

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Materiales o Reales:

- Cosa u objeto de la compraventa y el precio que se paga por ella
  - En función de como se fije el precio:
    - Precio firme, no puede variar con posterioridad
    - Precio variable, se contempla una variación de precio en función del mercado

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Formales:

- La forma es el modo es que se exteriorizan las voluntades
    - Formas de contrato:
        - Por correspondencia
        - Con la intervención de un agente o corredor
        - Mediante acuerdo oral

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Propuesta u oferta:

- Declaración de voluntad de contratar de las partes
- Ha de contener todos los elementos del contrato
- La propuesta ha de incluir la intención de perfeccionar el contrato
- La propuesta debe mantenerse durante un tiempo definido

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Aceptación:

- Declaración de la voluntad en respuesta a la oferta de concluir el contrato

- La aceptación debe contener exclusivamente la propuesta y no contener ampliaciones

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta

Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

La Perfección del contrato:

- Cuando la propuesta y la aceptación coinciden se perfecciona el consentimiento

- Si las partes se hallan presentes en la propuesta y aceptación la perfección es simultánea

- Si las partes (alguna) se hallan ausentes el momento del perfeccionamiento se considera cuando se contesta al oferente aceptando la propuesta

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Contenido de un contrato:

- Lugar y fecha
- Bajo el título de REUNIDOS se detallan los datos personales de las partes
- Bajo el título MANIFIESTAN o EXPONEN se expresa la voluntad del contrato
- Bajo el título CLAUSULAS se detallan las condiciones del contrato
- Bajo la palabra FIRMA otorgan las partes el consentimiento al contrato

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Al ser la compraventa un contrato bilateral genera derechos y obligaciones para las partes

- Obligaciones del vendedor
    - Conservar la cosa vendida antes de efectuar la entrega al comprador
    - Entregar la cosa vendida en el plazo y lugar pactados
    - El saneamiento de la cosa vendida (libre de cargas u otros derechos anteriores)

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Al ser la compraventa un contrato bilateral genera derechos y obligaciones para las partes

- Obligaciones del comprador
  - Pagar el precio de la cosa vendida en tiempo y lugar fijados en contrato
  - La recepción de la cosa objeto de contrato

Seguimiento de ventas

Contratos de compra venta
Conceptos · Elementos · Fases · Estructura · Obligaciones · Otros

Causas de la extinción de un contrato de compraventa. CC. Art 1156:

- Por el pago o cumplimiento del contrato. Lo habitual
- Por la pérdida de la cosa vendida, o deterioro
- Por la condonación de la deuda, perdonar el pago
- Por la confusión de derechos entre comprador y vendedor,
- Por compensación, cuando las partes se deben otras deudas que compensan
- Por novación, cuando se reemplaza una obligación antigua por una nueva (luz, agua)
- Por el derecho de retracto, el vendedor se reserva el derecho de recompra

Módulo Actividad de Venta Técnica

- Comportamientos de compra y venta
- Psicología aplicada a la venta
- Comunicación y empresa. Técnicas aplicadas
- Metodología de conocimiento del producto
- Metodología de conocimiento del cliente
- Métodos de venta
- Etapas de la venta
- Negociación comercial
- Seguimiento de ventas

Unidad Didáctica 9: